Régie des alcools, des courses et des jeux

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2008 · 2009

Québec

Régie des alcools, des courses et des jeux

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2008 · 2009

Québec

Cette publication a été produite par la Régie des alcools, des courses et des jeux.

Pour information, veuillez vous adresser à la

Régie des alcools, des courses et des jeux
560, boul. Charest Est
Québec (Québec) G1K 3J3
Téléphone : 418 643-2037
Télécopieur : 418 646-5204
Courriel : racj.quebec@racj.gouv.qc.ca

Cette publication est disponible sur le site Internet de la Régie à l'adresse suivante :
www.racj.gouv.qc.ca

Dépôt légal 2009
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-550-56461-4 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-56462-1 (PDF)
ISSN : 1198-4139

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de la Régie des alcools, des courses et des jeux.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de la Sécurité publique,

Original signé

Jacques P. Dupuis
Québec, septembre 2009

Monsieur Jacques P. Dupuis
Ministre de la Sécurité publique
2525, boulevard Laurier, 5e étage
Québec (Québec) G1V 2L2

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2009. Ce rapport fait état des résultats obtenus au regard des objectifs de notre *Plan stratégique 2006-2011* et des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*. Il rend également compte de l'application de certaines exigences législatives et gouvernementales.

Par ailleurs, l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* et les contrôles afférents relèvent de ma responsabilité. À ma connaissance, cette information est fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

Je termine en remerciant tout le personnel et les membres de la Régie pour leur engagement, leur compétence et leur dynamisme lors de la réalisation des mandats, et pour leur souci constant d'offrir des services de qualité à notre clientèle.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

Original signé

Me Denis Racicot
Québec, juin 2009

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DE VALIDATION DES DONNÉES 9

INTRODUCTION 11

PARTIE 1 — LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX 13

1.1 La mission 13
1.2 Les domaines d'activité et les leviers d'intervention 13
1.3 Les clients et les partenaires 14
1.4 La structure organisationnelle 14
1.5 La Régie en chiffres 15

PARTIE 2 — LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 17

2.1 Les faits saillants 17
2.2 Les résultats relatifs aux objectifs du *Plan stratégique 2006-2011* 17
2.3 Les résultats relatifs aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* 32

PARTIE 3 — L'UTILISATION DES RESSOURCES 37

3.1 Les ressources humaines 37
3.2 Les ressources financières 39
3.3 Les ressources informationnelles 41

PARTIE 4 — LES AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 42

4.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 42
4.2 L'application de la politique linguistique 43
4.3 Le développement durable 43
4.4 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 43
4.5 L'embauche et la représentativité 43
4.6 Le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* 46

LES ANNEXES

Annexe 1 Les statistiques 47
Annexe 2 L'organigramme au 31 mars 2009 51
Annexe 3 Le tableau synoptique du *Plan stratégique 2006-2011* 53
Annexe 4 La reddition de comptes en matière de développement durable 55
Annexe 5 Le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* de la Régie des alcools, des courses et des jeux 57

DÉCLARATION DE VALIDATION DES DONNÉES

Monsieur Denis Racicot
Président de la Régie des alcools, des courses et des jeux
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2009. Cet examen n'a pas porté sur les résultats présentés à la section 3.2. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats en nous fondant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calcul et à susciter des discussions sur l'information examinée.

À la suite de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications contenus dans le rapport annuel de gestion ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Par ailleurs, nous avons pris connaissance de l'information présentée dans les autres sections du rapport et nous n'avons pas relevé d'écarts entre cette information et celle dont il est fait état dans les sections qui ont fait l'objet de notre examen.

Le directeur de la vérification interne, des enquêtes
et de l'inspection du ministère de la Sécurité publique,

Original signé

Sylvain Ayotte
Québec, juin 2009

INTRODUCTION

Le présent rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard du *Plan stratégique 2006-2011* de la Régie des alcools, des courses et des jeux (Régie). La reddition de comptes porte également sur le respect des engagements relatifs aux normes de prestation de services aux citoyens de la *Déclaration de services aux citoyens*.

Le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de la Régie a été préparé sur la base de l'information disponible au 31 mars 2009. Il couvre la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009.

La première partie présente la mission, les domaines d'activité et les leviers d'intervention, les clients et partenaires ainsi que l'organisation interne de la Régie.

La deuxième partie est consacrée aux faits saillants de l'exercice 2008-2009 et à la présentation des résultats obtenus au regard des engagements pris par la Régie. Lorsqu'ils sont disponibles, les résultats des exercices précédents sont présentés à des fins comparatives.

La troisième partie présente l'information relative à l'utilisation des ressources humaines, financières et informationnelles ainsi que les résultats de certains indicateurs de gestion.

La quatrième partie rend compte des interventions de la Régie quant aux exigences législatives et gouvernementales, notamment l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et le développement durable.

Enfin, on trouvera en annexe les documents suivants : les statistiques relatives aux activités, l'organigramme au 31 mars 2009, le tableau synoptique du *Plan stratégique 2006-2011*, la reddition de comptes en matière de développement durable et le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* de la Régie.

PARTIE 1
LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

1.1 LA MISSION

La mission de la Régie des alcools, des courses et des jeux est de :

Contribuer au maintien de l'ordre public dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des courses de chevaux, des jeux et des sports de combat professionnels tout en étant attentive à l'évolution de la société.

La Régie se veut une organisation moderne et efficace. Elle offre aux citoyens et aux entreprises des services accessibles et de qualité qui répondent à leurs besoins tout en contribuant au maintien de l'intérêt et de l'ordre publics.

1.2 LES DOMAINES D'ACTIVITÉ ET LES LEVIERS D'INTERVENTION

La Régie a la responsabilité, en tout ou en partie, de l'encadrement, de la surveillance et du contrôle des activités des secteurs suivants :

- le service ou la vente de boissons alcooliques au public, et ce, dans les établissements autorisés à cet effet;
- la fabrication, la distribution et l'entreposage de boissons alcooliques par les titulaires de permis;
- les courses de chevaux, l'élevage des chevaux et leur entraînement, de même que l'exploitation de salles de paris où sont retransmises les courses de chevaux;
- les manifestations de sports de combat pratiqués par des professionnels, mieux connus sous les appellations *boxe, kick-boxing et boxe mixte*;
- le jeu, sous différentes formes, notamment le bingo, les loteries, les tirages, les concours publicitaires, les appareils d'amusement et les appareils de loterie vidéo;
- les casinos d'État, pour l'embauche du personnel, les contrats des fournisseurs et le contrôle de la fréquence de vérification des appareils de jeux que l'on y trouve.

Pour assumer ses fonctions, la Régie dispose des leviers d'intervention suivants :

- le pouvoir de soumettre, pour adoption par le gouvernement, des règlements selon les paramètres déterminés par les lois sectorielles ainsi que le pouvoir de soumettre, pour approbation par le gouvernement, des règles sectorielles adoptées par la Régie;
- des pouvoirs administratifs tels que : procéder à des consultations, émettre des avis relatifs aux impacts sociaux, élaborer des politiques et des directives, enquêter, inspecter et percevoir des droits;

- une fonction décisionnelle à l'égard de sa clientèle, soit le pouvoir de délivrer les permis, les licences et les autorisations nécessaires à l'exercice des privilèges conférés et, en cas de manquement au respect des règles préétablies, de les suspendre, de les révoquer ou d'imposer d'autres mesures. À cet égard, la Régie est assujettie, comme tout tribunal administratif, à la *Loi sur la justice administrative*.

La Régie est chargée de l'administration de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, de la *Loi sur les courses*, de la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement*, de la *Loi sur les permis d'alcool*, du chapitre V de la *Loi sur la sécurité dans les sports* et de la section III de la *Loi sur la Société des alcools du Québec*. Elle surveille également l'application des règlements relatifs aux systèmes de loterie des casinos d'État ou aux loteries édictés en vertu de la *Loi sur la Société des loteries du Québec*. La consultation du site Internet de la Régie permet d'en savoir davantage sur les responsabilités qui lui sont confiées ainsi que sur les lois et les règlements qu'elle administre.

Par ailleurs, certaines statistiques qui permettent de mieux cerner les activités de la Régie sont présentées à l'annexe 1.

1.3 LES CLIENTS ET LES PARTENAIRES

En raison de la diversité des secteurs d'activité qui sont sous sa responsabilité et de sa mission, la Régie a une clientèle nombreuse et diversifiée. Elle est composée entre autres :

- de citoyens;
- de participants à une épreuve sportive tels que des conducteurs de chevaux de course et des concurrents d'un combat de boxe professionnel;
- d'organismes de charité ou religieux qui tiennent des bingos ou qui organisent des tirages pour financer leurs œuvres;
- de propriétaires de petites et moyennes entreprises dont des restaurateurs, des hôteliers, des microbrasseurs, des producteurs artisans, des fabricants d'appareils d'amusement, des gestionnaires de salle de bingo et des éleveurs de chevaux de course;
- de grandes entreprises telles des chaînes hôtelières et des compagnies commerciales de dimension nationale ou internationale, principalement dans le secteur des fabricants de boissons alcooliques.

La Régie entretient, par ailleurs, des relations constantes avec plusieurs partenaires. Le ministère des Finances, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère de la Justice, le ministère de la Sécurité publique, Revenu Québec, Loto-Québec, la Société des alcools du Québec, la Sûreté du Québec et les corps de police municipaux comptent parmi ses principaux partenaires gouvernementaux.

1.4 LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

L'organigramme de la Régie au 31 mars 2009 est présenté à l'annexe 2.

1.5 LA RÉGIE EN CHIFFRES

- Un effectif de **315** employés réguliers, occasionnels et contractuels
- Des revenus de **36,2 M $**
- Un budget de **15 M $**
- Plus de **123 700** permis, licences et attestations délivrés annuellement
- Plus de **18 000** clients rencontrés annuellement à nos bureaux à Québec et à Montréal
- Un service d'accueil à la clientèle offert, au besoin, en **11** langues

PARTIE 2
LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

2.1 LES FAITS SAILLANTS

La présente section fait état des actions et des réalisations qui ont marqué l'exercice 2008-2009.

- **L'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation en bingo**

  La nouvelle réglementation en matière de bingo est entrée en vigueur le 1er juin 2008. Elle a donné les outils nécessaires aux organismes pour présenter une offre de jeu mieux adaptée et permettre à plus d'organismes de charité ou religieux de profiter des retombées économiques.

- **L'implantation de la médiation**

  La Régie a adopté une nouvelle approche en vue d'améliorer le fonctionnement de son tribunal administratif. Cette approche consiste à amener les parties, avec l'aide d'un médiateur, à se rapprocher afin de trouver rapidement une solution à leur différend. Ce cadre d'application concerne tant les dossiers de demande de permis et de licence que les dossiers de contrôle d'exploitation de permis et de licence. Cette approche sera mise en place le 1er avril 2009.

- **Le dépôt du plan d'action relatif à la mise en œuvre des recommandations du Vérificateur général du Québec**

  Au mois de novembre 2008, le Vérificateur général du Québec déposait son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2008-2009. Un chapitre de ce rapport était consacré à la Régie et portait sur la performance, la délivrance de permis et la surveillance. L'élaboration d'un plan d'action a suscité, de la part de la Régie, une réflexion approfondie sur ses façons de faire. Elle s'est traduite par un stimulant projet de développement organisationnel s'inscrivant dans la poursuite des efforts déjà faits pour améliorer les méthodes de travail, et ainsi accroître la qualité du service à la clientèle. Les trois prochains exercices financiers seront consacrés à la concrétisation de ce plan d'action.

2.2 LES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2006-2011*

Le *Plan stratégique 2006-2011* de la Régie comprend quatre grandes orientations qui portent sur l'adaptation du cadre législatif de certains secteurs d'activité, sur l'amélioration du fonctionnement du tribunal administratif, sur la contribution de la Régie à la priorité d'action gouvernementale en matière de lutte contre le jeu pathologique et, finalement, sur une offre de services de qualité à la clientèle.

Pour mettre en œuvre ces orientations, la Régie s'est fixé 12 objectifs assortis d'indicateurs qui permettent d'en mesurer les résultats. De manière à faciliter la compréhension des résultats, une brève mise en contexte de chaque orientation est présentée. De plus, de façon à tenir compte d'un contexte en constante évolution, une rubrique *Autres résultats* a été ajoutée aux résultats relatifs à certains objectifs pour rendre compte de réalisations importantes de la Régie qui ne font pas l'objet d'engagements formels dans le *Plan stratégique 2006-2011*. Le tableau synoptique du *Plan stratégique 2006-2011* est présenté à l'annexe 3.

Orientation 1 : Adapter le cadre législatif de certains secteurs d'activité à l'évolution des besoins de la société

Bien que plusieurs lois et règlements des secteurs des boissons alcooliques, des courses de chevaux et du bingo aient subi de nombreuses modifications au fil des ans, des révisions en profondeur sont devenues nécessaires pour dynamiser ces secteurs et répondre à l'évolution des besoins de la société. La Régie poursuit donc ses travaux en ce sens, en partenariat avec les milieux concernés.

Ces révisions sont faites dans un esprit de modernisation, de clarification des obligations des titulaires de permis et de licence, de simplification des textes et, lorsque cela est possible, d'allégement réglementaire. Elles proposent des moyens pour mieux assurer l'intégrité et le développement des milieux concernés.

Axe d'intervention : L'encadrement législatif

Objectif 1 : D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques pour le simplifier et l'adapter aux nouvelles réalités socio-économiques.

La Régie a poursuivi ses travaux de révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques. On trouve parmi ces détaillants des titulaires de permis de bar, de brasserie, de taverne, de restaurant pour vendre, de restaurant pour servir, de club et d'épicerie.

La révision amorcée durant les précédents exercices représente une entreprise considérable et nécessite un travail de longue haleine. Les travaux nécessitent une importante coordination gouvernementale car plusieurs ministères et organismes y prennent part, notamment, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère des Finances, le ministère de la Sécurité publique, Revenu Québec, la Société des alcools du Québec et les corps policiers. Au cours de l'exercice 2008-2009, la détermination des grandes orientations s'est poursuivie et les travaux de rédaction des propositions de nouvelles dispositions législatives ont débuté.

Indicateur 1.1 : Impacts des propositions de la Régie sur la révision de la législation
Propositions en cours d'élaboration.

Autres résultats

Au regard des problématiques propres au secteur des fabricants de boissons alcooliques et à la mise en marché des boissons alcooliques artisanales, la Régie collabore aux travaux entrepris par les ministères sectoriels responsables.

Ainsi, les projets de *Règlement sur le cidre et les autres boissons alcooliques à base de pommes*, de *Règlement modifiant le Règlement sur les modalités de vente des boissons alcooliques par les titulaires de permis d'épicerie* et de *Règlement sur le vin et les autres boissons alcooliques fabriqués ou embouteillés par un titulaire de permis de fabricant de vin* présentés en 2007-2008 ont été adoptés et sont entrés en vigueur en 2008-2009. En mars 2009, le gouvernement a approuvé la publication dans la *Gazette officielle du Québec*, pour consultation durant une période de 45 jours, du projet de *Règlement sur les boissons alcooliques composées de bière.*

Objectif 2 : D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des courses de chevaux et ainsi contribuer à la relance du secteur.

Au cours des dernières années, la Régie a réalisé certains travaux de révision du cadre légal des courses de chevaux. Les travaux ont été interrrompus considérant l'avenir incertain du secteur des courses et d'Attractions hippiques qui, au 31 mars 2009, était sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies.*

Indicateur 2.1 : Impacts des propositions de la Régie sur la révision de la législation
Les propositions sont à venir.

Objectif 3 : D'ici le 31 mars 2008, poursuivre la révision du cadre réglementaire du jeu de bingo afin de favoriser une répartition équitable des profits pour les organismes de charité ou religieux.

L'objectif est atteint.

En février 2007, la Régie a élaboré et soumis au gouvernement une proposition de révision du cadre réglementaire du jeu de bingo. Cette proposition faisait suite à la large consultation réalisée au cours de l'exercice 2006-2007 où près de 600 représentants d'organismes du domaine du bingo, tant privés que communautaires, ont été rencontrés au sujet des propositions de dispositions réglementaires.

À la suite de l'adoption des nouvelles règles en décembre 2007, la Régie a rencontré les principales associations et a effectué une tournée d'information dans plusieurs villes du Québec. Ces rencontres ont permis de répondre aux nombreuses questions concernant l'entrée en vigueur des nouvelles règles prévue le 1er juin 2008.

La nouvelle réglementation devrait donner de meilleurs outils aux divers groupes et associations évoluant dans le domaine du bingo, permettre à plus d'organismes de charité ou religieux de profiter des retombées économiques de cette activité, favoriser une distribution équitable des revenus générés par le bingo, accorder une plus grande souplesse dans la gestion et l'exploitation du bingo et améliorer les contrôles. Les organismes devraient alors être en mesure de présenter une offre de jeu mieux adaptée.

Outre les modifications apportées au mode de gestion et à l'exploitation du bingo, la nouvelle réglementation modifie également le processus de délivrance des licences. À cet effet, une période de transition de 18 mois est en cours depuis le 1er juin 2008.

Indicateur : Indicateurs en cours d'élaboration
Les indicateurs qui permettront de mesurer l'impact de la nouvelle réglementation sont en cours d'élaboration. Les données seront disponibles au cours de l'exercice 2010-2011.
Indicateurs retirés : Nombre d'organismes bénéficiaires Revenus des organismes de charité ou religieux

Orientation 2 : Améliorer le fonctionnement du tribunal administratif

La Régie entend améliorer le fonctionnement de son tribunal administratif et, pour ce faire, s'est donné pour objectif d'implanter de nouvelles approches de traitement des dossiers, telles les conférences préparatoires. La mise en place de ces nouvelles façons de faire devrait permettre de réduire le délai de traitement de plusieurs dossiers tout en améliorant la qualité des services.

Axe d'intervention : De nouvelles approches

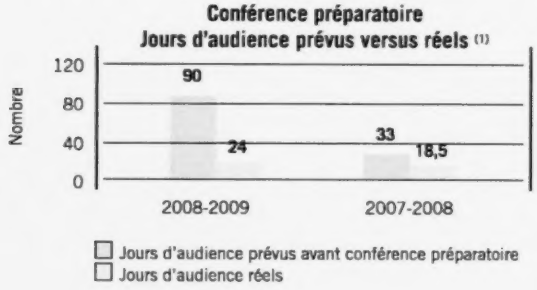
Objectif 4 : D'ici le 31 mars 2008, améliorer le délai de traitement des dossiers en introduisant de nouvelles approches.

Au cours des derniers exercices, la Régie a examiné les approches à privilégier pour améliorer le fonctionnement de son tribunal administratif et ainsi contribuer à atteindre l'objectif de diminuer le délai de traitement des dossiers entendus par les régisseurs qui nécessitent au moins trois jours d'audience. Deux nouvelles approches ont été retenues, soit la conférence préparatoire et la médiation.

En 2007-2008, la Régie a implanté la conférence préparatoire pour les dossiers nécessitant trois jours d'audience ou plus. Elle vise à circonscrire les principaux enjeux, à amener les parties à prendre les moyens pour assurer le bon déroulement de l'audience et pour simplifier la preuve, notamment dans le but de réduire les délais et les déplacements des témoins.

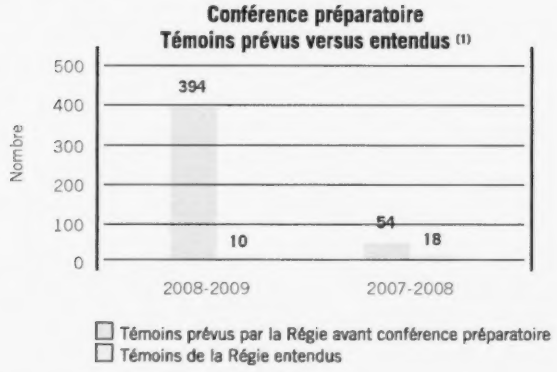
Au cours de l'exercice 2008-2009, l'approche de la conférence préparatoire a été utilisée dans 47 dossiers comparativement à 12 dossiers en 2007-2008. Les résultats obtenus depuis son implantation sont probants comme le démontrent les graphiques qui suivent.

Indicateur 4.1 : Nombre de jours réels d'audience dans les dossiers pour lesquels on a utilisé l'approche de la conférence préparatoire par rapport au nombre de jours d'audience prévus avant la tenue des conférences préparatoires



(1) Résultats 2008-2009 – 24 dossiers finalisés
Résultats 2007-2008 – 7 dossiers finalisés

Indicateur 4.2 : Nombre de témoins de la Régie entendus dans les dossiers pour lesquels on a utilisé l'approche de la conférence préparatoire par rapport au nombre de témoins prévus par la Régie avant la tenue des conférences préparatoires



(1) Résultats 2008-2009 – 24 dossiers finalisés
Résultats 2007-2008 – 7 dossiers finalisés

Note : Ces deux indicateurs remplacent les trois indicateurs présentés dans le *Plan stratégique 2006-2011*. Les nouveaux indicateurs mesurent, de façon plus pertinente, les résultats de l'implantation de l'approche de la conférence préparatoire pour la clientèle.

Indicateurs retirés : Pourcentage de dossiers traités par les nouvelles approches
Délai de traitement des dossiers réglés par les nouvelles approches
Délai de traitement des dossiers réglés par audience

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie a adopté son cadre d'application pour la médiation. Ainsi, l'approche de la médiation qui consiste à amener les parties, avec l'aide d'un médiateur, à se rapprocher afin de trouver rapidement une solution à leur différend sera offerte dès le début d'avril 2009. Le cadre d'application de la médiation s'appliquera tant à certains dossiers de demande qu'à certains dossiers de contrôle d'exploitation.

Des indicateurs permettant de mesurer les résultats de cette nouvelle approche sont en cours d'élaboration. Ils seront présentés dans le prochain rapport annuel de gestion.

Orientation 3 : Contribuer à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière de jeu pathologique

La lutte contre le jeu pathologique demeure une priorité du gouvernement. En concertation avec ses divers partenaires, la Régie contribue activement à l'atteinte des objectifs gouvernementaux en renforçant certaines mesures de contrôle et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo. De plus, la Régie coordonne les travaux de ses partenaires afin d'examiner la possibilité d'instaurer un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo dans les bars, brasseries et tavernes.

Axe d'intervention : La lutte contre les excès de jeu

Objectif 5 : D'ici le 31 mars 2011, resserrer les mesures de contrôle des appareils de loterie vidéo et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo pour lutter contre les excès de jeu.

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie a poursuivi ses interventions auprès des exploitants des sites d'appareils de loterie vidéo selon un plan d'inspection s'échelonnant sur cinq ans.

Indicateur 5.1 : Nombre d'inspections effectuées

Le taux de conformité des établissements inspectés au cours de l'exercice se situait à 56 %.

Autres résultats

La Régie peut, si l'intérêt public le justifie, suspendre sur la totalité ou une partie du territoire du Québec, la délivrance de licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo. Cette mesure est soumise à l'approbation du gouvernement.

Une mesure de suspension de la délivrance de licence d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo a été approuvée par le gouvernement au cours de l'exercice 2008-2009, et ce, afin de permettre aux divers ministères et organismes publics de conduire leurs travaux concernant la détermination et la mise en place des mesures les plus appropriées pour minimiser les impacts sociaux des jeux de hasard et d'argent et protéger les personnes vulnérables. Cette mesure de suspension est en vigueur jusqu'au 9 septembre 2009.

Objectif 6 : D'ici le 31 mars 2008, coordonner la mise en place d'un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo.

En collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, Loto-Québec, la Société des loteries vidéo du Québec, le Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu de l'Université Laval et le ministère des Finances, la Régie a coordonné l'élaboration d'un projet de programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo dans les bars, brasseries et tavernes au cours de l'exercice 2005-2006. Ce programme d'aide et de référence s'adresse aux personnes ayant des difficultés en lien avec les appareils de loterie vidéo et il vise à sensibiliser les exploitants aux problèmes qu'éprouvent ces personnes. Il a pour cible les joueurs qui sont à risque de développer une pathologie associée au jeu et qui ne fréquentent pas les services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux.

En juin 2006, un projet pilote, échelonné sur une période de 24 mois, a été mis en place dans la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec. La gestion, le suivi ainsi que l'évaluation du projet pilote ont été confiés à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Ce projet pilote a pris fin le 30 septembre 2008 et le bilan a été déposé au ministère de la Santé et des Services sociaux en mars 2009.

Une rencontre de tous les partenaires est prévue au cours des prochains mois afin de convenir des suites à donner à ce projet pilote.

Indicateur 6.1 : Nombre de joueurs inscrits au programme
Au total, 32 joueurs avaient signé un contrat d'exclusion volontaire au 30 septembre 2008.

Orientation 4 : Assurer à la clientèle des services de qualité

La Régie mise sur le développement de nouvelles façons de faire, l'établissement de nouveaux modes de prestation de services, le renforcement de l'expertise de son personnel et l'utilisation accrue des technologies de pointe pour améliorer la qualité du service à la clientèle. L'allégement réglementaire et administratif constitue également l'une de ses préoccupations.

Axe d'intervention : La prestation de services

Objectif 7 : D'ici le 31 mars 2011, maintenir ou améliorer dans certains cas, la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence.

Indicateur 7.1 : Délais de traitement des demandes de permis et de licence

Les résultats présentent les délais moyens de traitement des demandes de permis et de licence. La performance en 2008-2009 à l'égard des délais de traitement par rapport aux résultats de 2007-2008 est la suivante :

- amélioration dans quatre catégories de permis et licence;
- maintien dans deux catégories de permis et licence.

Engagement quant aux délais de délivrance de permis et de licence	Délais visés (jours)[1]	Résultats 2008-2009	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
		Délais moyens	Délais moyens	Délais moyens
Alcool				
Permis de réunion	15	2	3	3
Permis de bar, brasserie, taverne et club	60	72	80	82
Permis d'épicerie	30	43	38	31
Permis de restaurant	60	66	62	66
Permis de grossiste et de détaillant de matières premières et d'équipements	60	34	25	23
Jeux[2]				
Licence de tirage	30	23	26	27
Licence et vignette d'appareils d'amusement	30	5	6	5
Courses de chevaux				
Licence de courses et de pistes de courses				
Première demande	30	n/a[3]	3	30
Demande subséquente	7	9	5	3
Particulier	1	1	1	1
Licence de salle de paris hors piste	30	26	10	7
Sports de combat professionnels				
Permis de sports de combat professionnels	2	1,5	1,5	1,5

(1) Les délais visés sont tirés de la *Déclaration de services aux citoyens*.
(2) Les résultats concernant les délais de traitement des avis de concours publicitaires ne sont pas disponibles.
Les données relatives aux délais en bingo ont été retirées à la suite de l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation qui modifie les règles de délivrance des licences. De nouveaux délais seront fixés lors de la mise à jour de la *Déclaration de services aux citoyens* prévue au cours du prochain exercice.
(3) Aucune demande en 2008-2009.

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie a mis en place plusieurs mesures dans le but d'améliorer ou de maintenir la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence. Parmi celles-ci, la tenue de plusieurs rencontres pour assurer la cohérence du traitement des demandes, rencontres qui ont mené à l'adoption de nouvelles procédures opérationnelles, à la révision d'aide-mémoire et de formulaires en alcool et en bingo ainsi que la poursuite des rencontres personnalisées avec certains titulaires et partenaires, afin de faciliter leurs démarches et simplifier le processus de délivrance de permis.

Objectif 8 : D'ici le 31 mars 2011, renforcer l'expertise du personnel en matière de services à la clientèle.

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie a tenu des sessions de formation en vue d'améliorer les connaissances du personnel et ainsi offrir un meilleur service à la clientèle.

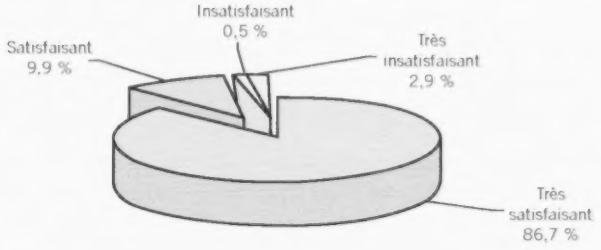
Indicateur 8.1 : Nombre de participants aux formations
Parmi les formations dispensées au cours de l'exercice 2008-2009, celles portant sur les aspects légaux du nouveau règlement en bingo et sur le secteur alcool ont permis de renforcer l'expertise du personnel en contact avec la clientèle. Ces formations ont été dispensées à 26 participants pour un total de 28 jours.

D'autres actions relatives au renforcement de l'expertise du personnel et qui visent à améliorer le service à la clientèle ont également été posées au cours de l'exercice, notamment la tenue de plusieurs rencontres d'harmonisation pour veiller à la mise en œuvre de la réglementation en bingo et faciliter la transition pour la clientèle ainsi que la conception et la mise à la disposition des employés de questions-réponses en bingo, alcool et appareils de loterie vidéo pour améliorer la précision et la clarté des réponses fournies à la clientèle.

Indicateur 8.2 : Taux de satisfaction de la clientèle

Le taux de satisfaction de la clientèle est mesuré à l'aide des cartons d'appréciation recueillis auprès des clients lors de la prestation d'un service aux bureaux à Québec et à Montréal. En 2008-2009, la Régie a recueilli 263 cartons d'appréciation. Globalement, 96,6 % des clients se disent très satisfaits ou satisfaits des services rendus par le personnel sur place à Québec et à Montréal. Ce taux était de 98,0 % en 2007-2008.

Appréciation des services rendus
Prestation de services sur place
2008-2009



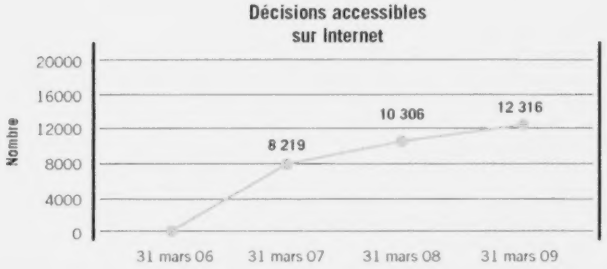
Des informations plus précises sur certains aspects de la prestation de services, recueillies au moyen des cartons d'appréciation, sont présentées à la partie 2.3 qui traite des résultats relatifs aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

Objectif 9 : D'ici le 31 mars 2010, rendre accessibles sur Internet toutes les décisions rendues par les régisseurs juridictionnels.

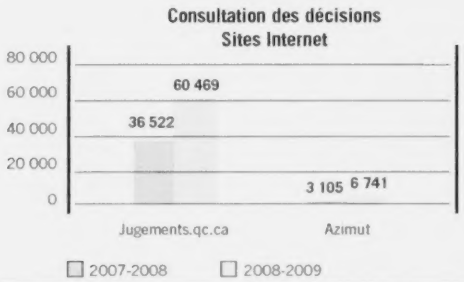
La mise en place d'une banque de décisions rendues par les régisseurs juridictionnels a été dictée par le souci de faciliter les recherches de la clientèle et du personnel de la Régie. À cette fin, la Régie a conclu une entente avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) qui met à la disposition du public les décisions qui lui sont transmises par les tribunaux judiciaires, les tribunaux administratifs et certains organismes. Les décisions rendues depuis janvier 2000 sont accessibles gratuitement sur le site Jugements.qc.ca. Les décisions rendues en cours d'exercice sont déposées sur le site dans un délai de 15 jours. De plus, les décisions rendues par la Régie en 1999 sont accessibles par abonnement sur le site Azimut. Au cours des prochains exercices, les décisions de 1994 à 1998 s'y ajouteront.

Indicateur 9.1 : Nombre de décisions accessibles sur Internet

Au cours de l'exercice 2008-2009, 2 010 nouvelles décisions ont été déposées sur le site Internet de la SOQUIJ.



En 2008-2009, les consultations des décisions de la Régie sur le site Jugements.qc.ca ont augmenté de plus de 65 % et le nombre de consultations sur le site Azimut a plus que doublé.



Objectif 10 : D'ici le 31 mars 2011, améliorer l'offre de services aux citoyens grâce à une utilisation accrue du mode de prestation électronique de services.

De façon à répondre aux besoins de la clientèle et à augmenter l'utilisation du mode de prestation électronique de services, des améliorations constantes sont apportées au contenu du site Internet. À la suite de la réflexion menée en 2007-2008, la Régie a effectué une révision en profondeur de son site Internet et a offert à sa clientèle, en août 2008, un site enrichi et plus convivial.

Indicateur 10.1 : Nombre de formulaires modifiés et améliorés accessibles sur le site Internet

Au 31 mars 2009, les clients de la Régie avaient accès à 40 formulaires sur Internet comparativement à 26 en 2007-2008. Ces formulaires servent à présenter des demandes de permis et de licence et à produire des rapports et des registres. Des 14 formulaires ajoutés, 13 sont liés à la nouvelle réglementation en bingo. Des simplifications ont été apportées à 4 formulaires pour faciliter les démarches des citoyens lors de la présentation de leur demande.

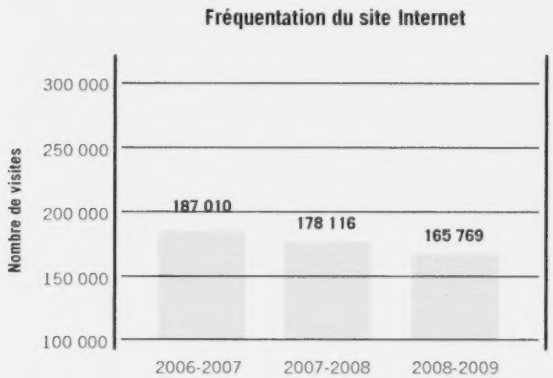
Note : L'indicateur portant sur le nombre de téléchargements de formulaires a été retiré puisque le système d'information en place ne peut fournir cette donnée. Un nouvel indicateur a été formulé pour mesurer les efforts consacrés à l'amélioration des formulaires et ainsi faciliter leur utilisation.

Indicateur retiré : Nombre de téléchargements de formulaires

De nombreux clients utilisent Internet pour accéder aux services de la Régie. Le suivi et l'analyse de la fréquentation du site Internet permettent de mieux évaluer la nature et le volume des besoins de la clientèle.

Indicateur 10.2 : Nombre de visites sur le site Internet

La fréquentation du site Internet a légèrement diminué en 2008-2009 par rapport à l'exercice précédent. Toutefois, la moyenne des pages vues par visite est passée de 2,7 pages à 3,3 pages par visite et la durée moyenne des visites est passée de 6,32 minutes à 8,42 minutes.



Indicateur 10.3 : Nombre de transactions

La Régie n'offrait pas de services transactionnels au 31 mars 2009, la technologie actuellement en place ne permettant pas le mode transactionnel.

Objectif 11 : D'ici le 31 mars 2008, concevoir et mettre en œuvre un plan de relève de la main-d'œuvre.

La Régie est en attente de nouvelles directives du Secrétariat du Conseil du trésor pour poursuivre les travaux de conception du plan de relève de la main-d'œuvre. Le plan de gestion prévisionnel de la main-d'œuvre de la Régie est toutefois mis à jour annuellement.

Indicateur 11.2 : Plan de relève de la main-d'œuvre conçu et mis en œuvre

En attente des directives du Secrétariat du Conseil du trésor.

Axe d'intervention : L'allégement réglementaire et administratif

Objectif 12 : D'ici le 31 mars 2010, contribuer à l'atteinte des cibles gouvernementales en matière d'allégement réglementaire et administratif.

Le gouvernement a clairement manifesté sa volonté d'alléger le fardeau imposé aux entreprises par la réglementation en visant deux cibles bien précises : limiter la croissance du volume de formalités administratives de 2004 à 2007 et réduire de 20 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises pour la période allant de 2005 à 2010. La Régie est concernée par l'atteinte de ces cibles.

La Régie a dressé l'inventaire des formalités réglementaires et administratives imposées par sa réglementation pour 2004, 2005, 2006 et 2007, tel que demandé par le ministère du Conseil exécutif. La clientèle de la Régie se compose d'entreprises, d'individus et d'organismes sans but lucratif. Les résultats qui concernent les individus et les organismes sans but lucratif sont présentés sous l'appellation « autres clients ». Les coûts ainsi que le volume des formalités ont été évalués selon la méthodologie proposée par le ministère du Conseil exécutif.

Les résultats reposent sur une estimation des coûts réalisée à partir de la connaissance de la réalité des clients de la Régie et non à partir de valeurs absolues. Les progrès réalisés pour l'atteinte de l'objectif sont mesurés par rapport à la situation qui existait en 2004, laquelle tient lieu d'année de référence. Pour éviter que les fluctuations de l'activité économique ne perturbent les résultats courants observés, ces derniers sont ajustés en postulant que le nombre d'unités ou d'entreprises et les coûts unitaires des transactions demeurent constants de 2004 à 2010. Cette façon de faire permet de mesurer les efforts d'allégement administratif. Il faut souligner que, pour la Régie, la réduction du nombre de formalités imposées à la clientèle nécessite généralement des modifications réglementaires et même législatives. Les travaux de révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques présentement en cours sont réalisés avec une préoccupation d'allégement réglementaire et administratif.

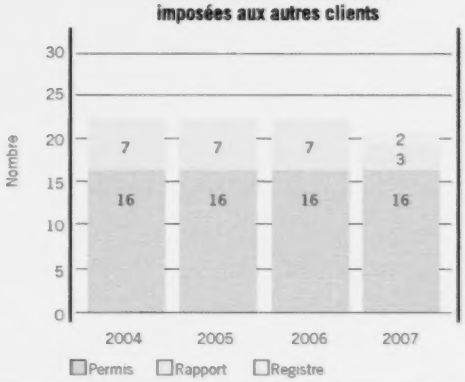
Les données de 2008, couvrant la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, seront disponibles au cours du prochain exercice.

Indicateur 12.1 : Nature et nombre de formalités réduites

En 2007, le nombre de formalités imposées aux clients de la Régie est passé de 81 à 82. Une nouvelle formalité, la licence de fournisseur en bingo, a été ajoutée à la demande de ce secteur. Les graphiques qui suivent montrent la répartition des formalités selon la catégorie d'exigences réglementaires.

Nature et nombre de formalités imposées aux entreprises

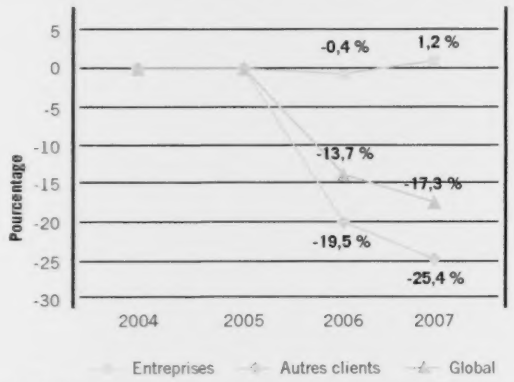
Nature et nombre de formalités imposées aux autres clients



Indicateur 12.2 : Pourcentage de réduction du coût des formalités administratives imposées aux entreprises

Globalement, le coût des formalités en valeur constante imposées aux clients de la Régie a diminué de 17,3% depuis 2004. L'utilisation de plus en plus fréquente du mode de paiement électronique ainsi que les efforts consacrés à la simplification des formulaires ont contribué à la réduction du coût des formalités en 2007.

Évolution du coût des formalités en valeur constante

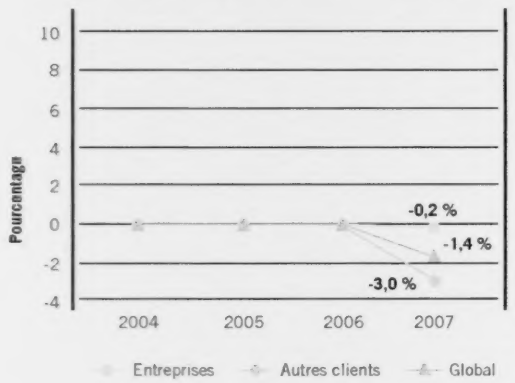


Note : Les valeurs constantes sont calculées en maintenant constant le nombre d'unités ou d'entreprises et le coût unitaire des formalités par rapport à l'année de référence 2004.

Indicateur 12.3 : Pourcentage de réduction du volume des formalités administratives imposées aux entreprises

Le volume en valeur constante des formalités administratives imposées aux clients de la Régie a légèrement diminué en 2007 par rapport à l'année de référence 2004.

Évolution du volume des formalités en valeur constante



Note : Les valeurs constantes sont calculées en maintenant constant le nombre d'unités ou d'entreprises par rapport à l'année de référence, soit 2004.

2.3 LES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

Dans la réalisation de sa mission, la Régie place le citoyen au cœur de ses préoccupations. La Régie et son personnel s'engagent à fournir des services adaptés aux besoins et aux attentes de la clientèle. Les engagements de la Régie à l'égard de la qualité des services qu'elle offre et, plus particulièrement, à l'égard de ses normes de prestation de services, sont contenus dans la *Déclaration de services aux citoyens* révisée en mars 2006.

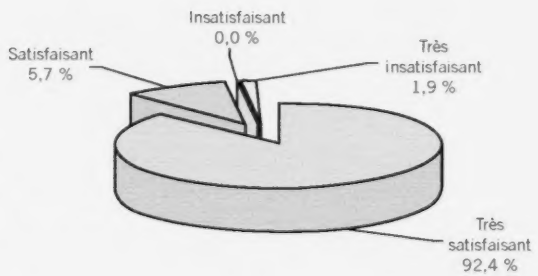
Pour rendre compte de ses engagements, la Régie utilise deux sources d'information : des systèmes d'information propres à certains engagements et l'analyse des cartons d'appréciation remplis par les clients lors de la prestation d'un service aux bureaux à Québec et à Montréal. Grâce aux cartons d'appréciation, les clients sont appelés à se prononcer sur les quatre éléments suivants : la courtoisie du personnel, l'accessibilité aux services rendus sur place, la rapidité de réponse et, finalement, la clarté et la simplicité de l'information obtenue. En 2008-2009, la Régie a recueilli 263 cartons d'appréciation.

Les résultats sont présentés selon l'ordre des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

- ***Vous accueillir avec courtoisie***

La compilation des résultats des cartons d'appréciation relatifs à la courtoisie du personnel montre que 98,1 % des clients en sont satisfaits ou très satisfaits.

Courtoisie du personnel
Prestation de services sur place



- ***Être accessible***

La Régie a pris des engagements très précis quant à l'accessibilité à ses services. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau qui suit.

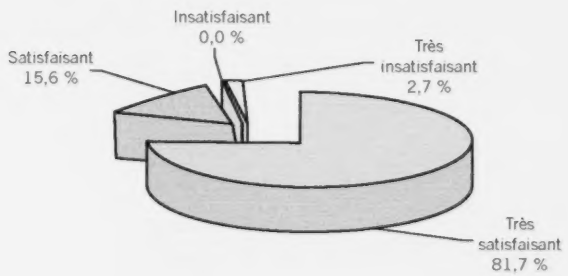
Engagements quant à l'accessibilité aux services*	Résultats 2008-2009	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
Système téléphonique automatisé accessible en tout temps	Réalisé	Réalisé	Réalisé
Principaux formulaires de demande de permis, de licence et d'autorisation, guides pour remplir certains formulaires et information générale accessibles sur Internet	Réalisé	Réalisé	Réalisé
Délai visé de 48 heures (2 jours) pour répondre aux demandes d'information reçues par courriel	85 % (2 202 courriels) (Délai moyen : 1,8 jour)	89 % (1 598 courriels) (Délai moyen : 1,8 jour)	75 % (1 481 courriels) (Délai moyen : 2,2 jours)

* Le système d'information en place ne permet pas de mesurer le délai relatif au retour des appels téléphoniques laissés dans la boîte vocale automatisée.

Les demandes d'information reçues par courriel ont augmenté de 38 % par rapport à 2007-2008. Malgré cette forte augmentation, le délai visé de 48 heures pour répondre à ces demandes a été respecté à 85 %.

Au-delà des engagements dont il est question plus haut, 97,3 % des clients ayant rempli un carton d'appréciation des services estiment que l'accessibilité aux services aux bureaux à Québec et à Montréal est satisfaisante ou très satisfaisante.

Accessibilité aux services
Prestation de services sur place



- ***Traiter votre demande dans des délais connus***

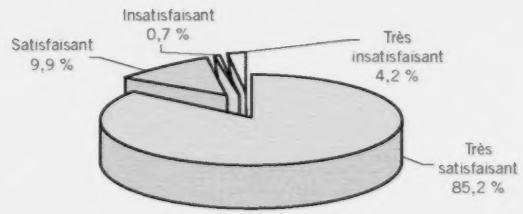
La Régie s'est engagée à respecter des délais de traitement pour la délivrance de certains permis, licences et autorisations dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Les engagements pris dans les secteurs des jeux, des courses de chevaux et des sports de combat pratiqués par des professionnels ont été entièrement respectés. En tout, 8 des 12 engagements ont été respectés, comme le démontre le tableau présenté à l'objectif 7 de la partie portant sur les résultats relatifs aux objectifs du plan stratégique.

En plus des engagements quant au délai de traitement pour la délivrance de certains permis et licences, la Régie a également pris d'autres engagements pour la prestation de services.

Autres engagements	Résultats 2008-2009	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
Délai visé de 30 minutes pour qu'un visiteur rencontre un employé à nos bureaux	84 % (18 476 visiteurs)	83 % (18 384 visiteurs)	73 % (18 635 visiteurs)
Respect de l'heure de convocation aux audiences devant les régisseurs	99 % (1 050 audiences)	100 % (752 audiences)	100 % (956 audiences)
Respect du délai de 90 jours pour rendre une décision après une audience devant les régisseurs	99,3 % (Délai moyen : 10,7 jours)	98,5 % (Délai moyen : 12,9 jours)	96,5 % (Délai moyen : 16,0 jours)

Parmi les clients qui se sont rendus aux bureaux de la Régie à Québec et à Montréal et qui ont rempli les cartons d'appréciation, 95,1 % s'estiment satisfaits ou très satisfaits de la rapidité de réponse du personnel de la Régie.

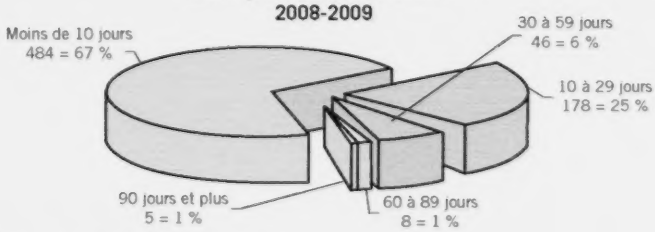
Rapidité de réponse
Prestation de services sur place



Au cours de l'exercice, 52 % des 18 476 visiteurs qui se sont présentés aux bureaux de la Régie ont rencontré un employé dans un délai de 10 minutes ou moins.

Par ailleurs, le délai moyen pour que les régisseurs rendent une décision après une audience est passé de 12,9 jours en 2007-2008 à 10,7 jours en 2008-2009. Des 721 décisions rendues, 67 % l'ont été en moins de 10 jours.

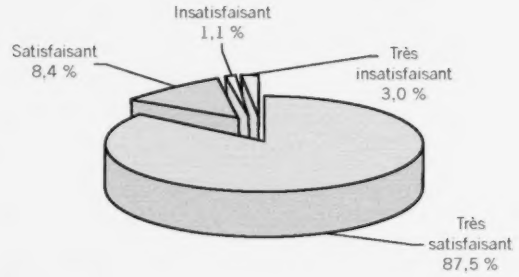
Délais pour rendre une décision
2008-2009



- ***Vous fournir des réponses claires et précises***

La Régie s'est engagée à utiliser un langage simple et accessible pour communiquer avec sa clientèle. Parmi les clients qui ont obtenu des services aux bureaux à Québec et à Montréal, 95,9 % de ceux qui ont rempli les cartons d'appréciation s'estiment satisfaits ou très satisfaits de la clarté et de la simplicité de l'information reçue.

Clarté et simplicité des réponses
Prestation de services sur place



- ***Assurer la protection de vos renseignements personnels***

La Régie protège la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont fournis. Un comité d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels s'assure que la loi est bien comprise de l'ensemble des employés. Ce comité joue un rôle actif dans l'implantation des nouvelles mesures, notamment en matière de formation et de développement informatique.

De plus, la Régie a élaboré son plan d'action 2009-2010 concernant la sécurité de l'information afin de répondre aux exigences gouvernementales et formé un comité de sécurité de l'information.

Des statistiques sur le traitement des demandes d'accès à l'information sont présentées à la partie 4.1 du présent rapport.

- ***Améliorer de façon continue la qualité de nos services***

La Régie a le souci de toujours mieux servir sa clientèle. Aussi, des mesures d'amélioration ayant une incidence sur la qualité et l'accessibilité des services sont mises en place de façon continue. En plus des nombreuses mesures d'amélioration déjà mentionnées dans le présent rapport, la Régie a réalisé les travaux suivants :

- la mise à jour régulière de la liste des employés maîtrisant une autre langue que le français, ce qui permet à la Régie d'offrir, au besoin, certains services en 11 langues;

- des contacts directs avec les clients lors de divers événements dont le Salon de l'Organisateur;

- la mise en œuvre des mesures du *Plan d'action 2008-2009 à l'égard des personnes handicapées* ainsi que l'élaboration et l'adoption du *Plan d'action 2009-2010 à l'égard des personnes handicapées* qui vise à favoriser l'intégration des personnes handicapées en mettant en place des mesures permettant de répondre à leurs besoins, notamment sur le plan de l'accessibilité aux services.

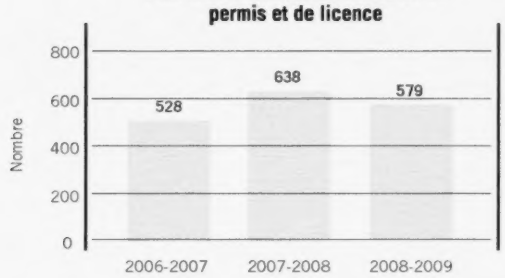
- ***Traiter vos plaintes et dénonciations avec diligence***

Une plainte à l'endroit du personnel est l'expression formelle d'un mécontentement à l'égard des actes posés ou des services rendus par un membre de la Régie ou l'un de ses employés dans l'exercice de ses fonctions. La Régie a reçu 13 plaintes écrites et 11 plaintes verbales au cours de l'exercice 2008-2009. Les résultats qui portent sur les engagements pris quant aux délais de traitement des plaintes sont présentés dans le tableau qui suit.

Engagements quant aux délais de traitement des plaintes à l'endroit du personnel	Résultats 2008-2009	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
Délai visé de 24 heures pour l'envoi d'un accusé de réception d'une plainte écrite	77 % (13 plaintes écrites)	86 % (7 plaintes écrites)	75 % (24 plaintes écrites)
Délai visé de 25 jours ouvrables pour le traitement des plaintes	92 % (Délai moyen : 11,0 jours)	90 % (Délai moyen : 8,6 jours)	100 % (Délai moyen : 8,0 jours)

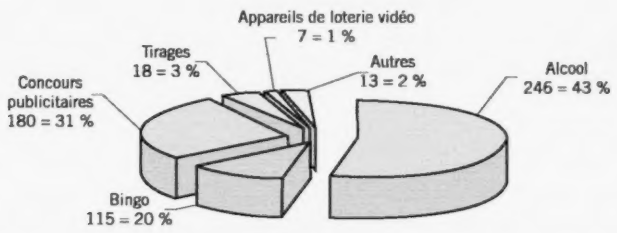
Par ailleurs, des tiers communiquent avec la Régie pour dénoncer la façon dont un titulaire exploite un permis ou une licence. En 2008-2009, 579 plaintes à l'endroit des titulaires ont été reçues. Le graphique qui suit montre la progression du nombre de plaintes reçues au cours des trois derniers exercices.

Plaintes à l'endroit des titulaires de permis et de licence



Ces plaintes à l'endroit des titulaires ont été acheminées, dans la plupart des cas, aux services policiers pour être traitées. Le délai de traitement d'une plainte varie selon la nature de celle-ci. La répartition des plaintes à l'endroit des titulaires, par secteur d'activité, est illustrée dans le graphique qui suit.

Plaintes à l'endroit des titulaires par secteur d'activité



PARTIE 3
L'UTILISATION DES RESSOURCES

3.1 LES RESSOURCES HUMAINES

L'effectif

En 2008-2009, la Régie disposait d'un effectif régulier autorisé de 191 équivalents temps complet (ETC).

En fin d'exercice, la Régie comptait 54 employés occasionnels. Le programme Actions concertées pour contrer les économies souterraines (ACCES) permet de majorer l'effectif occasionnel de 24 ETC dans le contexte des activités de lutte contre le commerce illégal de boissons alcooliques. De plus, la Régie employait 70 contractuels dans les secteurs des enquêtes, des courses de chevaux et des sports de combat professionnels.

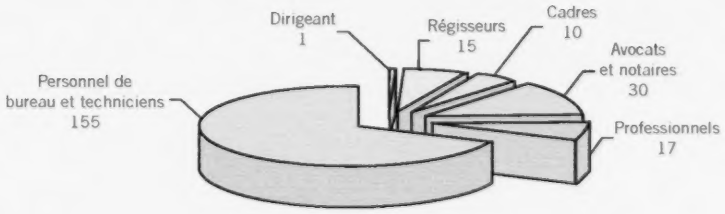
Le tableau et le graphique qui suivent présentent certaines données relatives aux ressources humaines.

Répartition des postes par catégorie d'emploi	2008-2009			2007-2008	2006-2007
	Réguliers	Occasionnels	Total	Total	Total
Dirigeant d'organisme	1	-	**1**	**1**	**1**
Régisseurs	16	2(1)	**18**	**17**	**19**
Cadres	10	-	**10**	**9**	**9**
Avocats et notaires	22	10	**32**	**32**	**34**
Professionnels	22	1	**23**	**24**	**26**
Personnel de bureau et techniciens	120	41	**161**	**159**	**161**
Sous-total	**191**	**54**	**245**	**242**	**250**
Contractuels			70	73	70
Total			**315**	**315**	**320**

(1) Régisseurs surnuméraires

La Régie comptait 228 personnes en poste dont 174 réguliers et 54 occasionnels au 31 mars 2009.

Effectif régulier et occasionnel en poste par catégorie demploi au 31 mars 2009

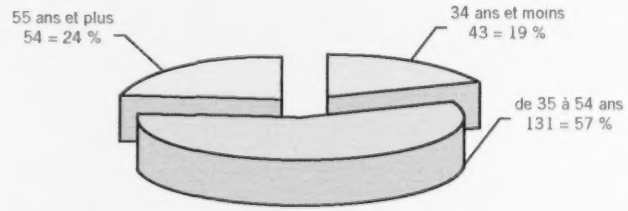


La planification de la main-d'œuvre

La Régie prévoit 40 départs à la retraite entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2012 ce qui représente 23 % des effectifs en poste au 31 mars 2009. En 2008-2009, 7 employés ont pris leur retraite. La Régie a contribué à la réduction de la taille de l'État en comblant 2 des 7 postes laissés vacants.

Par ailleurs, au 31 mars 2009, la Régie comptait 43 personnes de 34 ans et moins, soit une augmentation de 4 % par rapport à l'année précédente.

Effectif régulier et occasionnel en poste par groupe d'âge au 31 mars 2009



La formation

Le développement des ressources humaines constitue une préoccupation constante pour la Régie. Dans le but de satisfaire aux besoins de formation, elle offre un programme d'accueil à ses nouvelles ressources, diffuse en continu de l'information juridique et répond aux besoins particuliers exprimés. Au cours de l'année 2008, un budget de 78 824 dollars a été consacré au développement des ressources humaines, soit 0,60 % de la masse salariale.

La santé et la sécurité au travail

La Régie est soucieuse du bien-être de son personnel. Ainsi, différentes mesures favorisant la santé, la sécurité et le respect de l'intégrité physique et psychologique ont été instaurées et renouvelées au fil des ans. Parmi celles-ci, il convient de souligner :

- l'offre d'un *Programme d'aide aux personnes* (PAP) en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique. En 2008-2009, 15 personnes ont eu recours à ce programme;
- la mise en œuvre d'une *Politique sur la lutte contre le harcèlement en milieu de travail* en vigueur depuis le 23 mai 2007;
- la vaccination contre l'influenza offerte gratuitement aux employés.

L'éthique

En mai 2008, la Régie a adopté son cadre de gestion en matière d'éthique. Ce cadre de gestion privilégie une approche centrée sur la responsabilisation des individus, basée sur le respect des valeurs de l'administration publique et sur le caractère particulier de sa fonction quasi judiciaire. Il définit les règles de conduite pour préciser et clarifier les comportements et s'applique à tous les employés de la Régie, quel que soit leur statut. Ce cadre de gestion a été déposé sur le site intranet de la Régie et le personnel y a été sensibilisé. En mars 2009, 87 personnes ont suivi une formation d'une demi-journée sur l'éthique dispensée par l'École nationale d'administration publique.

3.2 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

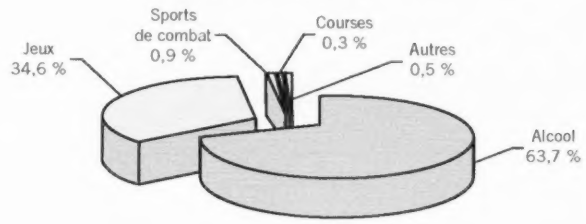
Les opérations régulières

En 2008-2009, les revenus de la Régie ont totalisé 36,2 millions de dollars. Les dépenses de l'exercice se sont élevées à 15 millions de dollars, soit le budget de dépenses qui avait été consenti à la Régie, y compris les crédits supplémentaires obtenus en cours d'année. L'excédent des revenus sur les dépenses générées durant l'exercice a été de 21,2 millions de dollars.

Revenus et dépenses	2008-2009 (Milliers de $)	2007-2008 (Milliers de $)
Revenus		
Droits et permis	36 036,6	34 803,9
Revenus divers	137,6	39,0
Amendes et confiscations	29,1	59,7
Total des revenus	**36 203,3**	**34 902,6**
Dépenses		
Rémunération	**11 924,3**	**10 178,3**
Fonctionnement (1)		
Frais de séjour, formation et télécommunications	509,8	562,2
Services professionnels	388,6	380,2
Services de nature technique	329,0	318,1
Loyers	1 720,7	1 539,1
Fournitures, matériel et équipement	115,2	94,8
Indemnités et compensations	0,0	0,2
	3 063,3	**2 894,6**
Total des dépenses	**14 987,6**	**13 072,9**
Excédent des revenus sur les dépenses	**21 215,7**	**21 829,7**

(1) Les données de 2007-2008 ont été modifiées pour tenir compte de la nouvelle présentation de 2008-2009.

Répartition des revenus 2008-2009



Les investissements

Un budget d'investissement de 2,9 millions de dollars a été consenti à la Régie pour l'exercice 2008-2009. Les investissements prévus pour la réforme des systèmes informatiques totalisant 2,7 millions de dollars, n'ont pu être engagés au cours de l'exercice financier. Les travaux d'aménagement des bureaux à Montréal se sont terminés en novembre 2008. Le coût total du projet s'élève à 0,9 million de dollars. Les autres projets d'investissement sont toujours pertinents et seront réalisés au cours des prochains exercices.

	2008-2009 (Milliers de $)	2007-2008 (Milliers de $)
Investissements réalisés	**199,5**	**27,8**

Le Programme d'aide aux joueurs pathologiques

Un compte à fin déterminée a été créé le 22 mars 2000 afin de permettre le dépôt des sommes reçues de la Société des loteries vidéo du Québec dans le cadre du Programme d'aide aux joueurs pathologiques. Pour l'année 2008-2009, la Régie a obtenu un budget de 3 millions de dollars afin de financer la mise en place d'activités et de mesures intensives de contrôle, notamment celles qui sont liées à l'accès aux appareils de loterie vidéo.

Plus de 82 % du budget alloué est consacré à la rémunération des ressources, notamment celles qui sont affectées à l'inspection et au contrôle des sites d'appareils de loterie vidéo, à l'étude et à l'analyse des demandes de licence et à l'information à la clientèle.

Revenus et dépenses	2008-2009 (Milliers de $)	2007-2008 (Milliers de $)
Revenus	**3 000,0**	**3 000,0**
Dépenses		
Rémunération	**2 468,5**	**2 637,7**
Fonctionnement[1]		
Frais de séjour, formation et télécommunications	98,1	88,1
Services professionnels	5,1	0,0
Service de nature technique	75,4	56,8
Loyers	299,2	282,0
Fournitures, matériels et équipement	57,2	31,8
Indemnités et compensations	0,0	0,0
	535,0	**458,7**
Total des dépenses	**3 003,5**	**3 096,4**
Surplus (déficit)	**(3,5)**	**(96,4)**
Surplus reporté au début de l'exercice	**111,3**	**207,7**
Surplus reporté à la fin de l'exercice	**107,8**	**111,3**

(1) Les données de 2007-2008 ont été modifiées pour tenir compte de la nouvelle présentation de 2008-2009.

3.3 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

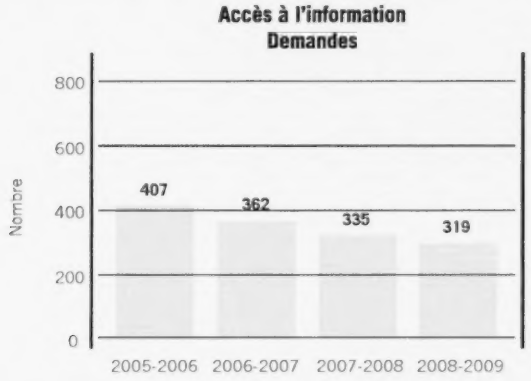
En 2008-2009, la Régie a réalisé certains projets majeurs sur le plan des ressources informationnelles. Ces projets sont les suivants :

- l'élaboration d'une passerelle informatique pour comptabiliser les remboursements du système informatique alcool dans le nouveau système comptable SAGIR;
- la première phase de la refonte du système d'application du bingo de façon à tenir compte de la mise en vigueur de la nouvelle réglementation;
- la réalisation d'une étude d'opportunité dans le cadre de la refonte de l'application alcool qui aura atteint ses limites opérationnelles en 2011.

PARTIE 4
LES AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

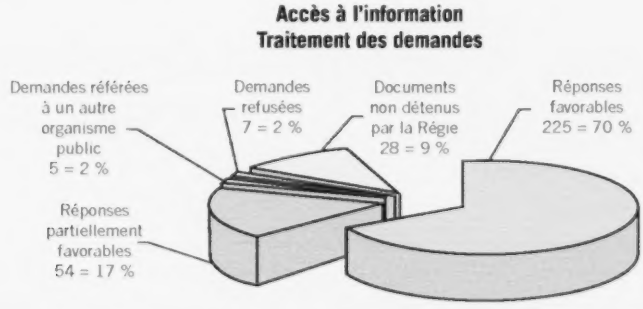
4.1 L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Régie a reçu et traité 319 demandes d'accès à l'information durant l'exercice 2008-2009 comparativement à 335 en 2007-2008. L'accessibilité sur Internet aux décisions rendues par les régisseurs juridictionnels depuis janvier 2007 explique en partie la diminution constante des demandes.



La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* prévoit un délai de 20 jours pour répondre aux demandes. Le délai moyen de traitement à la Régie a été de 8 jours en 2008-2009, alors qu'il était de 10 jours en 2007-2008 et de 13 jours en 2006-2007.

La Régie a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 87 % des 319 demandes d'accès à l'information qu'elle a reçues.



Par ailleurs, trois demandes de révision des décisions de la Régie ont été soumises à la Commission d'accès à l'information.

4.2 L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Régie a adopté, en 2004, une politique linguistique largement inspirée de la *Charte de la langue française* et de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Cette politique fait du français la langue utilisée par la Régie et son personnel dans le milieu de travail, dans les communications externes et dans les divers documents d'information qu'elle met à la disposition des citoyens. Des mécanismes de révision sont en place pour assurer la qualité linguistique des documents destinés au public.

4.3 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie a travaillé activement à l'élaboration du *Plan d'action de développement durable 2008-2011*. Ce plan a été adopté le 9 mars 2009 et rendu public sur le site Internet de la Régie le 31 mars 2009. Ce plan d'action ainsi que sa version détaillée ont également été diffusés sur le site intranet de la Régie. Par ailleurs, le président a invité tous les employés de la Régie à conserver, modifier ou améliorer leur façon de faire afin de contribuer à l'atteinte des objectifs de la Régie et des objectifs gouvernementaux.

Enfin, plusieurs gestes ont été posés au cours de l'exercice 2008-2009 relativement au plan d'action. Les résultats sont présentés à l'annexe 4.

4.4 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

En novembre 2008, le Vérificateur général du Québec a déposé son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2008-2009. Un chapitre de ce rapport était consacré à la vérification de la Régie : performance, délivrance de permis et surveillance. Un plan d'action relatif à la mise en œuvre des recommandations contenues dans ce rapport a été transmis au Vérificateur général du Québec et à la Commission de l'administration publique en mars 2009. La mise en œuvre de ce plan d'action est prévue sur une période de trois ans. La Régie rendra compte de son avancement dans les prochains rapports annuel de gestion.

4.5 L'EMBAUCHE ET LA REPRÉSENTATIVITÉ

- **Données globales**

  - ***Embauche totale au cours de la période 2008-2009***

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	6	26	16	3

  - ***Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2009***

Effectif total (personnes)*	174

* L'effectif de la Régie, au 31 mars 2009, était de 174 employés réguliers pour un total autorisé de 191.

- **Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées**

  - ***Taux d'embauche des membres des groupes cibles 2008-2009***

Statuts d'emploi	Embauche totale 2008-2009	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles 2008-2009*					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Réguliers	6	1	-	-	1	2	33,3
Occasionnels	26	7	-	-	-	7	26,9
Étudiants	16	3	-	-	4	7	43,8
Stagiaires	3	-	-	-	-	-	0,0

* Objectif gouvernemental : 25 %

  - ***Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs***

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2008-2009	33,3	26,9	43,8	0,0
2007-2008	25,0	36,8	21,4	25,0
2006-2007	25,0	11,8	35,7	0,0

  - ***Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier au 31 mars de chaque année***

Groupes cibles	2009		2008		2007	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles*	6	3,4	6	3,5	6	3,4
Autochtones	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Anglophones	1	0,6	1	0,6	1	0,6
Personnes handicapées*	6	3,4	7	4,0	7	4,0

* Objectif gouvernemental : 9 % de membres des communautés culturelles
2 % de personnes handicapées

- ***Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier par catégorie d'emplois au 31 mars 2009***

Groupes cibles	Régisseurs		Personnel d'encadrement		Personnel professionnel*		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)
Communautés culturelles	1	7,1	-	0,0	-	0,0	2	3,4	3	5,5	6	3,4
Autochtones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Anglophones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	1,7	-	0,0	1	0,6
Personnes handicapées	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	3,4	4	7,3	6	3,4

* Y compris les avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines.

- **Femmes**

- ***Taux d'embauche des femmes en 2008-2009***

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	3	19	11	2	35
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2008-2009 (%)	50,0	73,1	68,8	66,7	68,6

- ***Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009***

	Régisseurs	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers	14	10	36	59	55	174
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	5	10	22	40	45	122
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	35,7	100,0	61,1	67,8	81,8	70,1

* Y compris les avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines.

- **Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi**

  - ***Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)***

	2008-2009
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2008)	-
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2009)	-

  - ***Autres mesures ou actions***

	2008-2009	
Mesure ou action	Groupe cible visé	Nombre de personnes visées
Réaménagement complet d'un poste de travail en collaboration avec l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec et l'APSSAP	Personnes handicapées	1

4.6 LE *CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS*

Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie a adopté en 1999 un code d'éthique et de déontologie applicable aux régisseurs. Ce code est reproduit à l'annexe 5 du présent rapport annuel de gestion et peut être consulté sur le site Internet de la Régie.

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie n'a reçu aucune plainte au regard du respect du *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs*. Les nouveaux régisseurs ont été sensibilisés à l'existence de ce code ainsi qu'à son application.

ANNEXE 1
LES STATISTIQUES

Évolution du nombre des principaux permis, licences et attestations	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Alcool			
Bar, brasserie, taverne et club			
Nombre de permis en vigueur	12 846	13 098	13 084
Épicerie			
Nombre de permis en vigueur	8 045	8 210	8 305
Restaurant			
Nombre de permis en vigueur	11 417	11 352	11 174
Réunion			
Nombre de permis délivrés	34 779	32 523	31 830
Détaillant et grossiste de matières premières et d'équipements			
Nombre de permis en vigueur	242	252	267
Fabricant			
Nombre de permis en vigueur	886	803	810
Promotion, publicité et programmes éducatifs			
Nombre d'attestations de conformité délivrées	3 708	3 619	3 352
Courses de chevaux			
Nombre total de licences délivrées	5 009	7 145	7 260
Nombre de licences de salle de paris en vigueur	18	17	17
Nombre de programmes tenus	171	286	316
Sports de combat professionnels			
Nombre de permis délivrés	923	757	770
Nombre de manifestations sportives tenues	28	31	38
Jeux			
Appareils d'amusement			
Nombre de licences délivrées	1 026	1 046	1 132
Nombre d'appareils immatriculés	17 789	18 799	20 192
Appareils de loterie vidéo			
Nombre de licences délivrées pour lesquelles des appareils sont en fonction	2 327	2 724	2 898
Nombre d'appareils immatriculés	13 524	13 682	14 464 (1)
Bingo (2)			
Nombre de licences de bingo en salle délivrées	958	n/a	n/a
Nombre de licences de fournisseur délivrées	3	n/a	n/a
Nombre de licences de gestionnaire délivrées	57	n/a	n/a
Nombre de licences d'autres catégories de licences délivrées (3)	852	n/a	n/a
Nombre de licences délivrées	n/a	2 070	2 087
Nombre de licences de gestionnaire de salle délivrées	n/a	258	268
Concours publicitaires			
Nombre d'avis de tenue de concours publicitaires reçus	7 959	7 880	7 091
Tirages			
Nombre de licences délivrées	1 173	1 225 (1)	1 249 (1)
Total	**123 740**	**125 777**	**126 604**

(1) Les données ont été modifiées pour tenir compte de la nouvelle présentation de 2008-2009.
(2) Nouvel encadrement réglementaire entré en vigueur le 1er juin 2008.
(3) Inclus les catégories suivantes : bingo média, bingo récréatif, bingo de foire ou d'exposition, bingo de concession agricole et bingo dans un lieu d'amusement public.

Activités de contrôle	Enquêtes et inspections	Vérification des licences lors de la tenue des programmes	Tests et prélèvements	Activités réalisées par des partenaires gouvernementaux	Total 2008-2009	Total 2007-2008	Total 2006-2007
Alcool							
Bar, brasserie, taverne,club, épicerie et restaurant	182			7 937	8 119	8 195	7 950
Fabricant	67		1 240		1 307	1 611	1 224
Courses de chevaux							
Courses de chevaux	114	56 122	8 597	1 156	65 989	121 892	132 500
Jeux							
Appareils d'amusement	501			5	506	551	392
Appareils de loterie vidéo	480			12	492	531	335
Bingo	94				94	66	54
Casinos d'État				8 006	8 006	8 498	14 827
Concours publicitaires	2				2	5	4
Tirages	4				4	5	4
Total	1 444	56 122	9 837	17 116	84 519	141 354	157 290

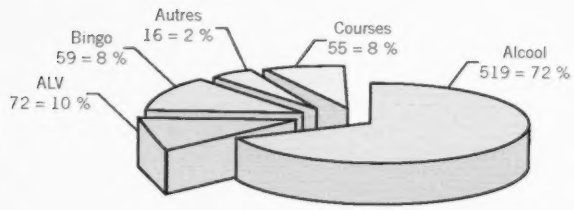
Programme ACCES*	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Rapports d'infraction en traitement ou en attente de traitement au 1er avril	1 371	1 433	1 587
Nouveaux rapports d'infraction reçus	1 437	1 445	1 438
Rapports d'infraction traités et fermés	1 397	1 507	1 592
Au moyen des interventions suivantes : • 396 décisions du tribunal de la Régie. Des suspensions de permis ont été imposées dans 264 décisions, pour un nombre moyen de jours de suspension de permis de 5,8 jours; • 314 traitements administratifs à la suite d'une révocation de plein droit pour non-paiement, de l'abandon de l'établissement ou de sa cession, de l'immatriculation des appareils d'amusement ou d'un manquement mineur; • 518 avis au titulaire lui rappelant ses obligations.			
Rapports d'infraction en traitement ou en attente de traitement au 31 mars	1 411	1 371	1 433

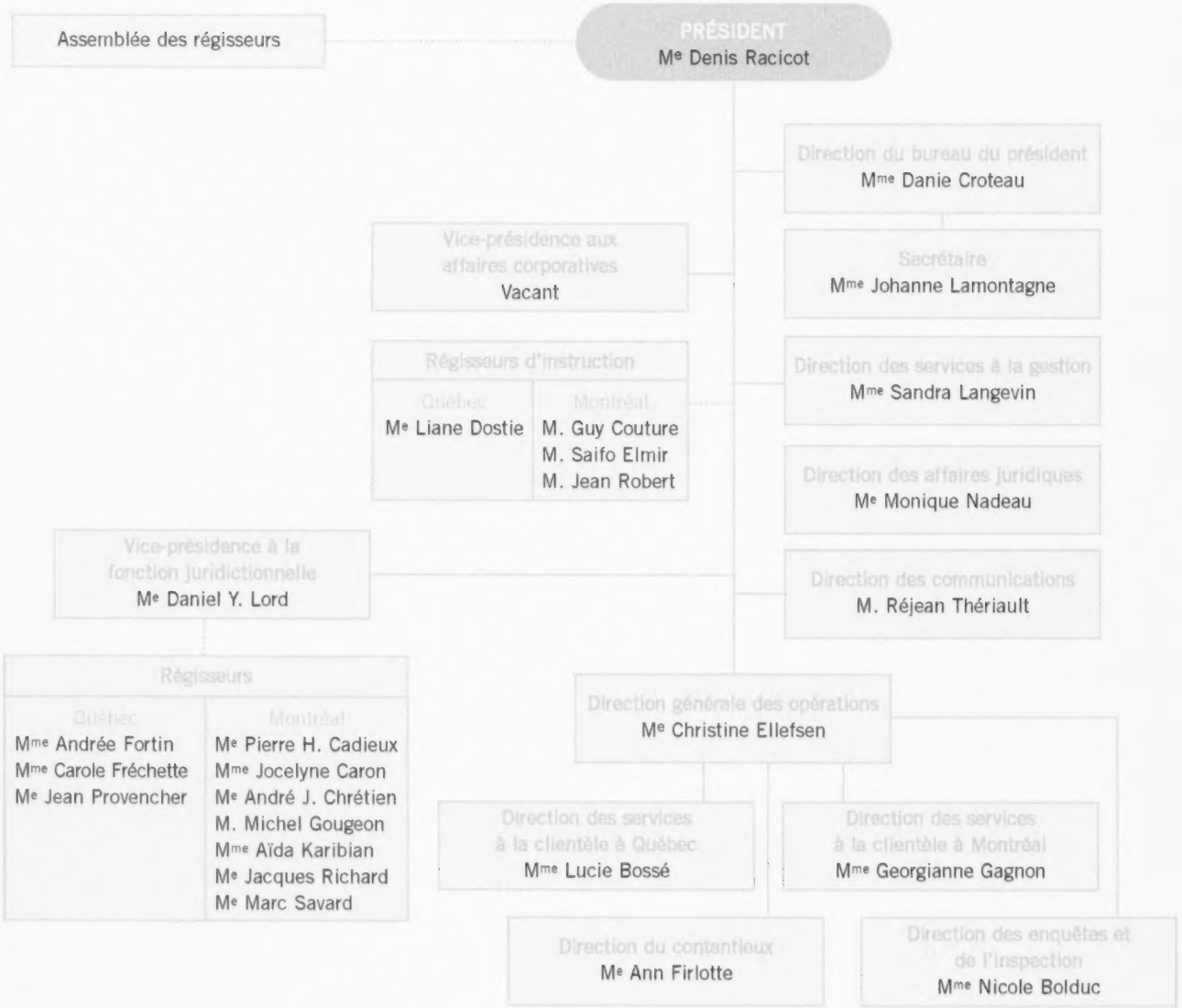
* Le programme ACCES vise à contrer les économies souterraines qu'entraîne le commerce illégal des boissons alcooliques au Québec et s'inscrit dans le Plan d'action pour contrer l'évasion fiscale du gouvernement du Québec. Cette initiative, coordonnée par le ministère de la Sécurité publique, engage de nombreux partenaires dont la Régie. Ce programme se fonde sur des inspections systématiques des établissements titulaires d'un permis d'alcool ainsi que sur la conduite d'enquêtes sur des réseaux de fabrication et de distribution illégales d'alcool. Le traitement des rapports policiers, faits à la suite de ces opérations menées sur le terrain, est confié à la Régie et au ministère de la Justice selon la nature de l'infraction.

Le nombre de décisions rendues par les régisseurs juridictionnels a diminué au cours de l'exercice passant de 801 en 2007-2008 à 721 en 2008-2009. Cependant, les causes entendues par les régisseurs sont de plus en plus complexes. Malgré la diminution du nombre de décisions, le nombre d'audiences a augmenté de près de 40 % passant de 752 à 1 050.

	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Décisions rendues par les régisseurs juridictionnels	721	801	966

Décisions rendues par secteur d'activité 2008-2009




Assemblée des régisseurs
PRÉSIDENT
Me Denis Racicot
Direction du bureau du président
Mme Danie Croteau
Secrétaire
Mme Johanne Lamontagne
Vice-présidence aux affaires corporatives
Vacant
Régisseurs d'instruction
Québec
Me Liane Dostie
Montréal
M. Guy Couture
M. Saifo Elmir
M. Jean Robert
Direction des services à la gestion
Mme Sandra Langevin
Direction des affaires juridiques
Me Monique Nadeau
Direction des communications
M. Réjean Thériault
Vice-présidence à la fonction juridictionnelle
Me Daniel Y. Lord
Régisseurs
Québec
Mme Andrée Fortin
Mme Carole Fréchette
Me Jean Provencher
Montréal
Me Pierre H. Cadieux
Mme Jocelyne Caron
Me André J. Chrétien
M. Michel Gougeon
Mme Aïda Karibian
Me Jacques Richard
Me Marc Savard
Direction générale des opérations
Me Christine Ellefsen
Direction des services à la clientèle à Québec
Mme Lucie Bossé
Direction des services à la clientèle à Montréal
Mme Georgianne Gagnon
Direction du contentieux
Me Ann Firlotte
Direction des enquêtes et de l'inspection
Mme Nicole Bolduc

ANNEXE 3
LE TABLEAU SYNOPTIQUE DU *PLAN STRATÉGIQUE 2006-2011*

Régie des alcools, des courses et des jeux

Plan stratégique 2006-2011

MISSION

Contribuer au maintien de l'ordre public dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des courses de chevaux, des jeux et des sports de combat professionnels tout en étant attentive à l'évolution de la société.

VISION

La Régie est une organisation moderne et efficace. Elle offre aux citoyens et aux entreprises, des services accessibles et de qualité qui répondent à leurs besoins tout en contribuant au maintien de l'intérêt et de l'ordre publics.

ENJEU :
La dynamisation des secteurs d'activité

Orientation
Adapter le cadre législatif de certains secteurs d'activité à l'évolution des besoins de la société

Axe d'intervention :
L'encadrement législatif

Objectifs et résultats visés

1. D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques pour le simplifier et l'adapter aux nouvelles réalités socio-économiques.
2. D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des courses de chevaux et ainsi contribuer à la relance du secteur.
3. D'ici le 31 mars 2008, poursuivre la révision du cadre réglementaire du jeu de bingo afin de favoriser une répartition équitable des profits pour les organismes de charité ou religieux.

ENJEU :
Une justice administrative plus efficace et plus flexible

Orientation
Améliorer le fonctionnement du tribunal administratif

Axe d'intervention :
De nouvelles approches

Objectif et résultats visés

4. D'ici le 31 mars 2008, améliorer le délai de traitement des dossiers en introduisant de nouvelles approches.

ENJEU :
La lutte contre le jeu pathologique

Orientation
Contribuer à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière de jeu pathologique

Axe d'intervention :
La lutte contre les excès de jeu

Objectifs et résultats visés

5. D'ici le 31 mars 2011, resserrer les mesures de contrôle des appareils de loterie vidéo et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo pour lutter contre les excès de jeu.
6. D'ici le 31 mars 2008, coordonner la mise en place d'un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo.

ENJEU :
Une contribution à la modernisation de l'État

Orientation
Assurer à la clientèle des services de qualité

Axe d'intervention :
La prestation de services

Objectifs et résultats visés

7. D'ici le 31 mars 2011, maintenir ou améliorer dans certains cas, la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence.
8. D'ici le 31 mars 2011, renforcer l'expertise du personnel en matière de services à la clientèle.
9. D'ici le 31 mars 2010, rendre accessibles sur Internet toutes les décisions rendues par les régisseurs juridictionnels.
10. D'ici le 31 mars 2011, améliorer l'offre de services aux citoyens grâce à une utilisation accrue du mode de prestation électronique de services.
11. D'ici le 31 mars 2008, concevoir et mettre en œuvre un plan de relève de la main-d'oeuvre.

Axe d'intervention :
L'allégement réglementaire et administratif

Objectif et résultats visés

12. D'ici le 31 mars 2010, contribuer à l'atteinte des cibles gouvernementales en matière d'allégement réglementaire et administratif.

ANNEXE 4
LA REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Plan d'action de développement durable 2008-2011

Objectif gouvernemental 1 : Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel : Sensibiliser le personnel au concept et aux principes de développement durable.

Action : Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable*.

Indicateur : Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable.

Cible : 80 % du personnel sensibilisé d'ici 2011.

Résultats 2008-2009 : Le mécanisme de mesure sera mis en place au cours du prochain exercice.

Gestes posés :

- Créer une rubrique « Développement durable » dans le site intranet.
  Indicateur : État d'avancement de la création de la rubrique.
  Cible : Rubrique créée d'ici 2010.

  Résultats 2008-2009 : Rubrique créée le 31 mars 2009.

- Participer aux formations organisées par le Bureau de coordination du développement durable.
  Indicateur : Nombre de participation aux formations.
  Cible : Au moins deux formations par année d'ici 2011.

  Résultats 2008-2009 : Participation aux quatre formations suivantes : les mécanismes et moyens de suivi et de bilans de la stratégie gouvernementale (1 participant), les indicateurs annuels de performance administrative (1 participant), le cadre ou système de gestion environnementale (3 participants), le guide de prise en compte des principes de développement durable (1 participant).

- Sensibiliser les gestionnaires au développement durable.
  Indicateurs: Nombre d'activités organisées et nombre de participants.
  Cible : Une activité de sensibilisation par année d'ici 2011.

  Résultats 2008-2009 : Une activité organisée : présentation d'un représentant du Bureau de coordination du développement durable sur la loi, la stratégie et les plans d'action en développement durable devant un comité de gestion élargi de 20 personnes, dont 10 gestionnaires.

Objectif gouvernemental 6 : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel : Favoriser l'adoption de pratiques respectueuses de l'environnement dans les activités quotidiennes.

Action : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Indicateur : État d'avancement de la mise en place d'un cadre de gestion environnementale.

Cible : Avoir adopté un cadre de gestion environnementale d'ici 2011.

Résultats 2008-2009 : Mise en place prévue au cours de l'exercice 2010-2011.

Indicateur : Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.

Résultats 2008-2009 : Quatre mesures ou activités mises en œuvre.

Gestes posés :

- soutien au transport en commun par l'offre de deux programmes, soit un programme d'abonnement au transport en commun avec retenue sur le salaire et le programme Accès annuel allégo aux transports collectifs;
- salle de visioconférence disponible pour tous les employés aux bureaux à Québec et à Montréal;
- système de recyclage multimatières en place au bureau à Montréal qui regroupe 55 % des employés de la Régie;
- 80 % des achats de cartouches d'encre noire sont des cartouches réusinées.

Indicateur : Nombre de pratiques d'acquisition écoresponsable mises en œuvre.

Résultats 2008-2009 : Trois pratiques mises en œuvre.

Gestes posés :

- 82 % des achats de papier respectent les critères de papiers fins à 100 % recyclés contenant au moins 30 % de fibres post-consommation;
- utilisation du babillard des biens excédentaires du Service de valorisation des surplus du gouvernement lors de l'achat des biens;
- achat de micro-ordinateurs qui répondent aux critères EPEAT.

ANNEXE 5
LE *CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS* DE LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

PRÉAMBULE

Le présent code est destiné à préserver et à renforcer le lien de confiance des administrés à l'égard des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux (la Régie).

Les valeurs spécifiques de la justice administrative que sont la qualité, la célérité et l'accessibilité l'encadrent. Le code tient compte notamment du devoir du régisseur d'agir équitablement lorsqu'il rend une décision individuelle à l'égard d'un administré.

Il reflète les caractéristiques de la Régie conçue comme un organisme multifonctionnel de régulation qui exerce un ensemble de fonctions et de pouvoirs de type administratif, législatif et décisionnel dans les secteurs d'activités économiques qui lui sont confiés. Ses actes sont dictés, entre autres, par l'intérêt public et, selon les domaines, par la tranquillité publique et la sécurité publique.

Ainsi, les fonctions et pouvoirs de type législatif comportent notamment l'autorité de la Régie d'édicter des normes réglementaires. Ceux de type administratif concernent notamment l'autorité de la Régie de prélever des droits, de faire des inspections et des enquêtes, de fournir des avis au ministre de la Sécurité publique et de tenir des consultations publiques à cette fin. Enfin, les fonctions et pouvoirs de type décisionnel visent notamment l'autorité de la Régie d'attribuer, de suspendre ou de révoquer des permis, licences, autorisations et certificats et d'en déterminer les conditions d'exploitation. Notamment, la suspension ou la révocation est décidée au terme d'un processus quasi judiciaire.

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code énonce les principes d'éthique et les règles de déontologie des administrateurs publics de la Régie des alcools, des courses et des jeux, soit ses régisseurs, dont son président et ses vice-présidents.

2. Le présent code est établi dans le respect des principes édictés par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (le règlement).

3. Les règles énoncées dans le présent code s'interprètent de façon large comme constituant un énoncé des aspirations de la Régie et non pas de façon stricte et rigide comme une autorisation implicite à poser des gestes qui ne sont pas prohibés. En cas de divergence entre les dispositions prévues au présent code et celles de la loi ou du règlement, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent. En cas de doute, le régisseur doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

4. Le président de la Régie s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les régisseurs de la Régie. Le secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie édictées par le président.

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

5. Le régisseur est nommé pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de la Régie énoncée à l'article 2 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* et, dans le cas de son président, à l'administration et à la direction générale de la Régie.

6. La conduite du régisseur doit refléter le caractère multifonctionnel de la Régie et traduire son adhésion aux valeurs de la justice administrative.

DEVOIRS DU RÉGISSEUR ENVERS L'ADMINISTRÉ

Respect du droit et de l'intérêt public

7. La contribution du régisseur doit être faite dans le respect du droit et de l'intérêt public, en conformité avec les normes généralement reconnues d'interprétation des lois, règlements et règles qu'il est chargé d'adopter ou d'appliquer. Il doit notamment assurer le respect des droits fondamentaux des administrés.

Équité et bonne foi

8. Le régisseur doit agir de façon équitable et de bonne foi.

9. Lorsqu'il exerce un pouvoir discrétionnaire, le régisseur doit le faire de façon raisonnable en fonction de considérations pertinentes.

Respect et courtoisie

10. Le régisseur doit traiter l'administré avec respect et courtoisie.

Objectivité et ouverture d'esprit

11. Le régisseur doit faire preuve d'objectivité et d'ouverture d'esprit selon le point de vue d'une tierce personne raisonnable et bien renseignée.

    Notamment, il se comporte de façon à ce que l'administré puisse comprendre que ses interventions auprès de la Régie seront considérées au mérite.

    11.1 Dans l'exercice d'une fonction quasi judiciaire, le régisseur doit agir et paraître agir de façon impartiale.

    11.2 En tout temps, le régisseur, dans l'exercice d'une fonction quasi judiciaire, s'abstient de discuter d'une affaire avec quiconque a participé à l'enquête, à la décision de convoquer ou a agi comme avocat dans le cadre d'une audience, sauf en présence de toutes les personnes concernées ou de leurs représentants.

Accessibilité à la justice administrative

12. Le régisseur doit favoriser l'accessibilité à la justice administrative. À cette fin, il prend les mesures raisonnables afin que l'administré qui n'est pas assisté ne soit pas désavantagé, notamment en lui expliquant de façon compréhensible la place qu'il occupe dans le processus administratif et la norme que le régisseur doit appliquer.

    Dans les affaires qui lui sont confiées, le régisseur privilégie un contact personnel avec l'administré, notamment en utilisant le moyen de communication approprié aux circonstances.

Diligence

13. Le régisseur doit décider de toute affaire qui lui est confiée avec diligence.

Discrétion

14. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue en conformité notamment avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1).

AUTRES DEVOIRS DU RÉGISSEUR

Développement des connaissances

15. Le régisseur doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Régie. Il développe ses connaissances théoriques et pratiques afin que ses actions permettent le plus possible la réalisation de la mission de la Régie dans le respect de ses valeurs. À cette fin, il s'implique dans les secteurs d'activité de la Régie et peut notamment communiquer avec des associations représentatives et assister à leurs rencontres à la condition de demeurer objectif et de conserver un esprit ouvert.

Collégialité et cohérence

16. Le régisseur doit contribuer à la collégialité de la Régie, notamment en apportant le soutien approprié à ses collègues et aux membres du personnel de la Régie, dans le respect mutuel de l'expertise et de la compétence de chacun.

17. Le régisseur doit notamment contribuer au processus continu de révision des politiques de la Régie ainsi que des lois, règlements et règles dont l'adoption ou l'application lui sont confiées en signalant les problèmes qu'il constate et les solutions qu'il envisage.

18. Le régisseur doit rechercher la cohérence avec ses propres décisions et celles de ses collègues ainsi que celles des tribunaux afin de respecter ou de dégager une ligne décisionnelle pour la Régie tout en s'adaptant aux circonstances particulières de chaque affaire.

19. Le président favorise la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de la Régie en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions.

Loyauté

20. Le régisseur doit être loyal. Il est respectueux des orientations et des politiques prises par la Régie.

Réserve et objectivité

21. Le régisseur doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions.

    L'obligation de réserve l'oblige notamment à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou sur celle de ses collègues.

22. Les actions du régisseur doivent être exemptes de toute influence, interférence ou considération politique partisane. Il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Exclusivité des services et assiduité

23. Le régisseur doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, sous réserve des dispositions du présent code relatives aux conflits d'intérêts. Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

24. Le régisseur doit être assidu en accordant la disponibilité requise à l'exercice de ses fonctions. À cette fin, il doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Honnêteté et conflit d'intérêts

25. Le régisseur doit être honnête. Des obligations relatives aux conflits d'intérêts se retrouvent, entre autres, aux dispositions des articles 9 à 11 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, notamment l'interdiction de participer à certaines activités assujetties aux lois dont l'application est confiée à la Régie.

26. À titre indicatif, dans les situations suivantes, le régisseur serait en conflit d'intérêts :

    - le régisseur est locateur d'un établissement où l'on vend ou fabrique des boissons alcooliques;
    - le régisseur est propriétaire d'un cheval de courses;
    - le régisseur participe à l'organisation d'un tirage, d'un bingo, d'un concours publicitaire ou d'un sport de combat.

27. Le régisseur doit dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

    Le président prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les régisseurs en application du présent code.

28. Si le président croit que cet intérêt est susceptible de placer le régisseur dans une situation de conflit d'intérêts, il peut demander au régisseur de s'en départir ou soumettre le cas au secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

29. Le régisseur doit éviter toute situation susceptible de jeter un doute sur son objectivité et son ouverture d'esprit selon le point de vue d'une personne raisonnable et bien renseignée pouvant résulter notamment :

    - de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec un administré;

    - de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant à une affaire ou à un dossier qui lui est confié;

    - de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'un administré;

    - d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

    Si une telle situation se produit alors qu'on lui a confié un dossier ou un mandat, il doit se retirer.

30. Le régisseur ne doit pas confondre les biens de la Régie avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

31. Le régisseur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

32. Le régisseur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

33. Le régisseur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

34. Le régisseur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

ACTIVITÉS POLITIQUES

35. Le régisseur qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

36. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

37. Le régisseur dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, se démettre de ses fonctions de régisseur.

38. Le régisseur qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.

39. Le régisseur qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.

40. Le régisseur qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 38 ou à l'article 39 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

RÉMUNÉRATION

41. Le régisseur n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci.

RÈGLES PROPRES À LA FIN DU MANDAT DU RÉGISSEUR

42. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

43. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Régie, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Le régisseur en fonction ne peut traiter, dans les circonstances qui sont prévues au deuxième alinéa, avec le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions dans l'année de départ de ce dernier.

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

44. L'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

45. Le régisseur à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par le secrétaire général associé, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

46. Le secrétaire général associé fait part au régisseur des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

47. Sur conclusion que le régisseur a contrevenu à la loi, au règlement ou au Code d'éthique et de déontologie, le secrétaire général du Conseil exécutif lui impose une sanction.

Si la sanction proposée consiste en la révocation du régisseur, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération le régisseur pour une période d'au plus trente jours.

48. La sanction qui peut être imposée au régisseur est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

49. Toute sanction imposée à un régisseur, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

DISPOSITION FINALE

50. Le présent code entre en vigueur le 25 août 1999.

Adopté en séance plénière le 25 août 1999.
Amendé en séance plénière le 6 octobre 1999 et le 7 février 2000.

Québec